



Allegato B



**CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI PER
L'IMPIEGO DELLA REGIONE TOSCANA PER
LE PERSONE CON DISABILITA' E LE ALTRE
CATEGORIE PROTETTE AI SENSI DELLA
LEGGE 68/99**



Regione Toscana





Indice

Cos'è la carta dei servizi per le persone con disabilità e altre categorie protette tutelate dalla Legge 68/99.....	
Cos'è il Collocamento Mirato.....	
A chi è rivolto.....	
Dove rivolgerti.....	
Come iscriverti (passo dopo passo).....	
I tuoi obblighi.....	
Quali servizi è possibile ottenere se sei un/una cittadino/a.....	
Quali servizi è possibile ottenere se sei un datore di lavoro pubblico / privato.....	
I tuoi diritti.....	
Consigli pratici.....	

PARTE I – I beneficiari e la documentazione richiesta per l'iscrizione al Collocamento Mirato

I beneficiari dei servizi del Collocamento Mirato.....	
La documentazione richiesta per l'iscrizione nelle liste del collocamento mirato.....	
Stato di disoccupazione e requisiti reddituali.....	
Descrizione dei servizi.....	

PARTE II - Servizi alle persone

Iscrizione collocamento mirato legge 68/1999.....	
Orientamento di base	
Orientamento specialistico	
Supporto alla ricerca di occupazione.....	
Tirocini.....	
Avviamenti a selezione nella Pubblica Amministrazione con chiamata numerica.....	
Mediazione nella lingua italiana dei segni.....	
Schema sintetico – Percorso riservato alle persone con disabilità.....	

PARTE III – Servizi alle imprese e datori di lavoro pubblici e privati

Supporto ai datori di lavoro per l'applicazione della legge 68/1999.....	
Incontro domanda/offerta di lavoro.....	
Eventi.....	
Tirocini.....	
Stipula convenzioni artt 11, 12 e 12 bis legge 68/1999 e art 14 D.Lgs n. 276/2003.....	
Avviamento al lavoro legge 68/1999 – datori di lavoro privati	
Avviamento a selezione numerico negli Enti Pubblici secondo ordine di graduatoria.....	
Computabilità di lavoratori con disabilità – art 4, comma 3 bis e art 4, comma 4 della legge 68/1999.....	
Rilascio autorizzazione esonero parziale (D.M. 357/2000)	





Sospensione temporanea dagli obblighi di legge 68/1999.....
Certificazione di ottemperanza.....

PARTE IV - Informazioni aggiuntive

Diritti e doveri.....
Suggerimenti e reclami.....
Indicatori e standard di qualità
Sedi e contatti





Cos'è la Carta dei Servizi per le persone con disabilità e altre categorie protette tutelate dalla Legge 68/99

La Carta dei Servizi è un documento che ha lo scopo di spiegare in modo chiaro e accessibile come funzionano i servizi offerti dagli uffici che si occupano di **Collocamento Mirato**.

Questi servizi sono rivolti a:

- persone con disabilità;
- persone appartenenti alle categorie protette;
- aziende e datori di lavoro, pubblici e privati.

La Carta dei Servizi svolge anche altre funzioni importanti:

- fornisce informazioni e orientamento agli utenti;
- definisce in modo trasparente come vengono erogati i servizi;
- stabilisce gli impegni dell'Amministrazione;
- permette agli utenti di verificare la qualità dei servizi e contribuire al loro miglioramento.

Cos'è il Collocamento Mirato

Il **collocamento mirato**, introdotto dalla Legge 68/99, è un sistema che favorisce l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità attraverso un approccio personalizzato. Non si tratta solo di trovare un lavoro, ma di individuare il lavoro più adatto alle capacità, alle competenze e alle condizioni della persona.

Grazie a questo approccio:

- le persone possono essere inserite in contesti lavorativi più coerenti con le proprie possibilità;
- le aziende possono valorizzare le competenze delle persone con disabilità, considerandole una risorsa.

Il Collocamento Mirato è un servizio che ti aiuta a trovare un lavoro adatto a te, tenendo conto di:

- le tue capacità;
- le tue competenze;
- la tua situazione personale.

Il Collocamento Mirato prevede un obbligo di assunzione da parte dei datori di lavoro pubblici e privati di una percentuale di persone iscritte negli elenchi previsti dalla Legge 68/99 attraverso forme di valutazione e sostegno per l'inserimento lavorativo più adatto.

Presso ogni servizio del Collocamento Mirato opera un comitato tecnico composto da funzionari di Arti, da Medici Legali e Assistenti Sociali. Il Comitato Tecnico si occupa di valutare ciascun inserimento lavorativo esprimendo un parere in merito alla compatibilità delle mansioni lavorative da svolgere ed indicando eventualmente appositi strumenti di sostegno per favorire l'integrazione lavorativa.





- 👉 Non è solo “trovare un lavoro”, ma trovare **il lavoro giusto per te**.
- 👉 Non è solo “trovare personale”, ma trovare **il personale giusto per te**.

A chi è rivolto

Puoi accedere se rientri in una di queste categorie:

Persone con disabilità o altre categorie protette specificatamente elencate alla successiva Parte I della presente Carta dei Servizi.

Dove rivolgerti

Devi contattare il **Centro per l'Impiego (CPI)** competente per il tuo domicilio.

Il CPI è il tuo punto di riferimento per:

- iscriverti al Collocamento Mirato;
- ricevere orientamento;
- costruire il tuo percorso verso il lavoro;
- avere servizi per la ricerca del personale e consulenza sulla normativa di settore.

Come iscriverti (passo dopo passo)

1. Prepara i documenti

Ti serviranno:

- documento di identità valido o permesso di soggiorno valido per svolgere attività lavorativa (informati al Centro per l'Impiego);
- codice fiscale;
- certificazione della tua condizione (disabilità o appartenenza a categoria protetta);
- eventuali documenti sanitari (diagnosi funzionale / relazione conclusiva).

👉 In alcuni casi è sufficiente il **certificato unico di disabilità**.

2. Vai al Centro per l'Impiego

Puoi:

- prendere appuntamento;
- oppure verificare se è possibile fare la richiesta online (dipende dal territorio).





3. Fai l'iscrizione

Un operatore:

- verifica i documenti;
- ti iscrive negli elenchi del Collocamento Mirato.

4. Fai il colloquio (profilazione)

Ti verrà fatto un colloquio per capire:

- le tue competenze;
- le tue esperienze;
- le tue aspirazioni;
- che tipo di lavoro puoi svolgere.

👉 Questo serve a costruire un percorso adatto a te.

5. Firma il Patto di Servizio

È un accordo tra te e il Centro per l'Impiego.

Contiene:

- le attività che farai (es. formazione, ricerca lavoro);
- gli impegni da rispettare.

⚠ **I tuoi obblighi**

Se sei disoccupato o ricevi un sostegno economico:

Devi:

- partecipare agli incontri;
- seguire le attività previste;
- rispettare il Patto di Servizio.

! Se non rispetti gli impegni:

- puoi perdere i benefici;
- possono essere applicate sanzioni.





Quali servizi è possibile ottenere se sei un /una cittadino/a

Una volta iscritto, puoi accedere a:

Orientamento al lavoro

- supporto per capire che lavoro cercare;
- aiuto nella definizione del tuo obiettivo professionale.

Supporto nella ricerca di lavoro

- aiuto per compilare CV e candidature;
- segnalazione di offerte di lavoro.

Formazione

- corsi per aggiornare le competenze;
- percorsi di riqualificazione.

Supporto all'inserimento lavorativo

- candidature alle offerte pubblicate sul portale Toscana Lavoro;
- partecipazione a recruitment day, open day e altri eventi;
- tirocini o altre opportunità.

Quali servizi è possibile ottenere se sei un datore di lavoro pubblico/privato

Informazione e consulenza sulla normativa inerente il Collocamento Mirato 

Ricerca e selezione del personale ai sensi della L. 68/99

Pubblicazione offerte di lavoro sul Portale Toscana Lavoro

Avviamenti al lavoro ai sensi della L. 68/99

Attivazione dei tirocini

Supporto per adempimenti amministrativi relativi alla normativa sul Collocamento Mirato

Informazioni sugli incentivi economici previsti per le assunzioni di persone con disabilità.





I tuoi diritti

Hai diritto a:

- ricevere informazioni chiare e il più possibile complete;
- avere accesso al Portale Toscana Lavoro nella sezione a te riservata;
- accedere ai tuoi dati;
- fare reclami o segnalazioni;
- proporre miglioramenti.

Consigli pratici

- ✓ Porta sempre tutta la documentazione aggiornata
- ✓ Presentati agli appuntamenti
- ✓ Se hai dubbi: chiedi chiarimenti
- ✓ Approfitta dei corsi: aumentano le possibilità di lavoro
- ✓ Mantieni aggiornato il tuo CV



I servizi sono gratuiti

*Si avvisa l'utente che le pagine precedenti hanno prettamente finalità comunicative; per la precisa operatività della propria specifica condizione si invita a mettersi in contatto con il **Centro Impiego di competenza**.*





PARTE I – I beneficiari e la documentazione richiesta per l'iscrizione al Collocamento Mirato

I beneficiari dei servizi del Collocamento Mirato

Per quanto riguarda i beneficiari in generale dei servizi dei Centri per l'impiego ai sensi del D.lgs 150/15 (Persone in stato di disoccupazione, percettori/trici di prestazioni di sostegno al reddito, persone a rischio di disoccupazione, ecc.), si rimanda alla parte **"Accesso ai servizi"** della Carta dei Servizi dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana.

Possono accedere ai servizi le persone con disabilità di cui all'articolo 1 co 1 della legge 68/99 iscritte negli elenchi previsti dall'articolo 8 della stessa legge.

- Persone con invalidità civile e riduzione della capacità lavorativa superiore al 45%
- persone con invalidità e capacità di lavoro ridotte a meno di un terzo titolari di pensione di invalidità ordinaria - art. 1 comma 2 legge 222/1984
- persone con una invalidità per causa di lavoro con percentuale superiore al 33%
- persone con una invalidità di guerra
- persone con una invalidità civili per causa di guerra e per servizio con riconoscimento della pensione privilegiata dalla 8° alla 1° categoria;
- persone non vedenti o sorde
- vittime del terrorismo/criminalità organizzata e vittime del dovere ai quali sia stata riconosciuta una percentuale di invalidità superiore al 45% in alternativa all'iscrizione negli elenchi delle altre categorie protette di cui all'art 18 della L.68/99

Possono inoltre accedere ai servizi ai sensi della L. 68/99 art. 18 c. 2 i soggetti appartenenti alle categorie protette:

a) categorie per le quali è possibile l'iscrizione ai sensi dell'art. 18, co 2 della legge 68/99 solo se disoccupati:

- orfani/coniugi superstiti di guerra e per servizio
- figli e coniugi di coloro che sono stati riconosciuti grandi invalidi (per cause di lavoro, servizio, guerra (c.d. equiparati) esclusivamente in via sostitutiva dell'avente diritto a titolo principale
- profughi italiani rimpatriati
- orfani per crimini domestici
- care leavers (giovani che divengono maggiorenni mentre vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria, ad esempio affido)

b) categorie per le quali è prevista l'iscrizione ai sensi dell'art. 18, c.2 della legge 68/99 anche se occupati:

- orfani o, in alternativa, il coniuge superstite di deceduti causa lavoro;
- vittime del terrorismo, della criminalità organizzata, vittime del dovere in alternativa all'iscrizione negli elenchi delle persone con disabilità ai sensi dell'art.8 della legge 68/99;





- coniugi e figli superstiti delle vittime del terrorismo, della criminalità organizzata e del dovere in via sostitutiva all'avente diritto a titolo principale
- fratelli e sorelle qualora unici superstiti di vittime del dovere e del terrorismo e criminalità organizzata solo se conviventi e a carico
- testimoni di giustizia
- orfani disastro hotel Rigopiano
- medici, operatori sanitari, infermieri, farmacisti, operatori sanitari e sociosanitari, lavoratori delle strutture sanitarie e socio-sanitarie impegnati nelle azioni di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da covid-19 che durante lo stato di emergenza deliberato dal consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020 abbiano contratto, in conseguenza dell'attività di servizio prestata, una patologia alla quale sia conseguita la morte o un'invalidità permanente per effetto, diretto o come concausa, del contagio da covid19 e loro coniugi e figli superstiti, fratelli e sorelle qualora unici superstiti solo se conviventi e a carico, in alternativa all'avente diritto a titolo principale
- vittime o familiari superstiti di eventi dannosi da cedimenti totali o parziali di infrastrutture stradali o autostradali di rilievo nazionale (L.63/2025)

La documentazione richiesta per l'iscrizione nelle liste del Collocamento Mirato

Per richiedere l'iscrizione negli elenchi di cui alla L. 68/99 occorre recarsi, di norma, al Servizio collocamento mirato di residenza, muniti dei seguenti documenti:

Persone con disabilità:

1. per persone con disabilità civile, sordità o non vedenti:

- verbale di accertamento (*) di stato di invalidità civile superiore al 45%, cecità civile, sordità;
- documento rilasciato dalla Commissione Medica contenente la diagnosi funzionale e la relazione conclusiva (*), Codice fiscale, documento di identità valido;

() Per la Città Metropolitana di Firenze, la Provincia di Arezzo e la Provincia di Massa Carrara, i suddetti documenti sono costituiti, per i nuovi accertamenti, dal "certificato unico di disabilità" previsto dal D.Lgs 62/2024. Tale modalità di accertamento della disabilità sarà estesa gradualmente a tutto il territorio nazionale.*

2. per persone con disabilità per causa di lavoro:

- certificato rilasciato dall'INAIL attestante la percentuale di invalidità, codice fiscale, documento di identità valido;
- documento contenente la diagnosi funzionale e la relazione conclusiva;

3. per persone con disabilità per causa di servizio, di guerra o civile di guerra:

- riconoscimento della pensione privilegiata di categoria compresa fra la 8° e la 1°;
- documento contenente la diagnosi funzionale e la relazione conclusiva, codice fiscale, documento d'identità valido;

4. vittime del terrorismo e della criminalità organizzata o del dovere:

- riconoscimento della percentuale di invalidità superiore al 45%, codice fiscale, documento d'identità valido;
- documento contenente la diagnosi funzionale e la relazione conclusiva.





Categorie protette art.18 co.2 legge 68/99:

1. Orfani/coniugi superstiti di caduti in servizio:

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante che il decesso è avvenuto per causa di servizio.

2. Orfani/e o, in alternativa, coniugi superstiti di caduti/e sul lavoro:

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante che il dante causa è deceduto per causa di lavoro.

3. Orfani/coniugi superstiti di guerra:

codice fiscale, documento d'identità valido, attestato rilasciato dalla Prefettura dell'avvenuto decesso per causa di guerra.

4. Equiparati orfani/e-vedovi/e di caduti/e in guerra/servizio:

codice fiscale, documento d'identità valido, e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante il riconoscimento al dante causa della pensione di prima categoria di cui al DPR 915/78.

Per gli equiparati l'iscrizione è consentita esclusivamente in via sostitutiva del dante causa.

Tali soggetti possono iscriversi negli elenchi del collocamento mirato se minori di età al momento del riconoscimento al genitore della prima categoria. Agli effetti dell'iscrizione negli elenchi, si considerano minori i figli di età non superiore a 21 anni se studenti di scuola media superiore e a 26 anni se studenti universitari.

5. Equiparati agli orfani di caduti sul lavoro:

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante il riconoscimento dello status di "grande invalido" del dante causa.

Nel caso di non totale inabilità lavorativa dichiarazione sostitutiva rilasciata dal dante causa di non aver mai usufruito del collocamento obbligatorio o di essere stato cancellato dagli elenchi del collocamento obbligatorio stesso per causa a lui non imputabile.

L'iscrizione è consentita esclusivamente in via sostitutiva del dante causa.

Tali soggetti possono iscriversi negli elenchi del collocamento mirato se minori di età al momento del riconoscimento al genitore dello status di "grande invalido". Agli effetti dell'iscrizione negli elenchi, si considerano minori i figli di età non superiore a 21 anni se studenti di scuola media superiore e a 26 anni se studenti universitari.

6. Familiari delle vittime del terrorismo, della criminalità organizzata e del dovere:

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante il riconoscimento dello status.

7. Familiari di superstiti riconosciuti vittime del terrorismo, della criminalità organizzata e del dovere: codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante il riconoscimento dello status; nel caso di non totale inabilità lavorativa, dichiarazione sostitutiva rilasciata dal dante causa di non aver mai usufruito del collocamento obbligatorio o di essere stato cancellato dagli elenchi del collocamento obbligatorio stesso per causa a lui non imputabile.

L'iscrizione è consentita esclusivamente in via sostitutiva del dante causa.

**8. Profughi rimpatriati dalla Libia ai sensi della legge 763/81:**

codice fiscale, documento di identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status.

9. Collaboratori di giustizia:

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status.

10. Orfani di crimini domestici ai sensi della legge 4/2018:

codice fiscale, documento di identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status.

11. Orfani di Rigopiano ai sensi dell'articolo 11-septies, comma 2, del d.l. n.135/2018 convertito con modificazioni dalla legge n.12/2019:

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status.

12. Care leavers (giovani che divengono maggiorenni mentre vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria, ad esempio affido): codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status;

13. Medici, operatori sanitari, infermieri, farmacisti, operatori sanitari e sociosanitari, lavoratori delle strutture sanitarie e socio-sanitarie impegnati nelle azioni di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da covid-19 che durante lo stato di emergenza deliberato dal consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020 abbiano contratto, in conseguenza dell'attività di servizio prestata, una patologia alla quale sia conseguita la morte o un'invalideria permanente per effetto, diretto o come concausa, del contagio da covid19 *e loro coniugi e figli superstiti, fratelli e sorelle qualora unici superstiti solo se conviventi e a carico, in alternativa all'avente diritto a titolo principale*: codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status.

14. Vittime o familiari superstiti di eventi dannosi derivanti da cedimenti totali o parziali di infrastrutture stradali o autostradali di rilievo nazionale (art. 3 legge n. 63/2025):

codice fiscale, documento d'identità valido e compilazione dell'apposito modello di richiesta di iscrizione contenente dichiarazione sostitutiva attestante lo status.

Stato di disoccupazione e requisiti reddituali

Per l'iscrizione al collocamento mirato occorre lo stato di disoccupazione o lo svolgimento di un'attività lavorativa il cui reddito annuo non superi determinati parametri reddituali secondo la normativa in vigore, ad eccezione dei soggetti che godono dei benefici di cui alla legge 407/98. Questi ultimi, infatti, possono iscriversi negli elenchi del collocamento mirato a prescindere dallo stato di disoccupazione.



Descrizione dei servizi

Per facilitare la lettura, la scheda relativa a ciascun servizio è articolata nei seguenti paragrafi:

Finalità: si definisce la finalità specifica del singolo servizio;

Modalità di erogazione: si descrive sinteticamente l'attività svolta dal servizio;

A chi è rivolto il servizio: si individuano i soggetti interessati al servizio;

Tempi di accesso: si individuano i termini entro i quali viene erogato il servizio;

Durata: si indica la durata del servizio;

A chi rivolgersi: si riportano i riferimenti cui rivolgersi per l'erogazione del servizio

Per tutte le attività attinenti i servizi dei Centri per l'Impiego, si rimanda alla Carta dei Servizi specifica.



**PARTE II – Servizi alle persone****ISCRIZIONE COLLOCAMENTO MIRATO LEGGE 68/99****Finalità del servizio**

Iscrivere negli elenchi previsti dall'art.8 della L. 68/99 le persone con disabilità di cui all'articolo 1 co.1 o appartenenti alle categorie protette di cui all'articolo 18 co. 2 al fine di favorirne l'inserimento ed il reinserimento lavorativo.

Modalità di erogazione

Rilascio dell'attestato di iscrizione ai sensi della L. 68/99 e invio al servizio di orientamento riservato agli iscritti al collocamento mirato.

A richiesta del cittadino potrà essere successivamente rilasciata certificazione di iscrizione negli elenchi del collocamento mirato per gli usi consentiti dalla legge.

A chi è rivolto il servizio

Persone con disabilità di cui all'art. 1 della L. 68/99 o appartenenti alle categorie protette di cui all'art.18 c.2 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Iscrizione immediata al momento della presentazione, salvo necessità di integrazione documentale valida ai fini dell'iscrizione.

Durata

Fino a 60 minuti.

A chi rivolgersi

Ai Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).

ORIENTAMENTO DI BASE**Finalità del servizio**

Fornire informazioni generali sulle procedure amministrative e sui servizi del collocamento mirato.

Modalità di erogazione

Attraverso colloquio individuale da concordare al momento dell'iscrizione.

A chi è rivolto il servizio

Persone con disabilità di cui all'art. 1 della L. 68/99 ed appartenenti alle categorie protette di cui all'art. 18 c.2 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Contestuale all'iscrizione o su appuntamento.

Durata

Fino ad un massimo di 90 minuti.

A chi rivolgersi

Ai Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).

ORIENTAMENTO SPECIALISTICO**Finalità del servizio**

Sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione professionale, lavorativa, formativa e definire gli obiettivi professionali e formativi, consolidando il livello di consapevolezza della persona rispetto alle proprie risorse e potenzialità; supportare la persona nell'individuazione di strategie utili per una efficace ricerca attiva del lavoro.



Modalità di erogazione

Attraverso uno o più colloqui individuali specialistici di orientamento.

A chi è rivolto il servizio

Persone con disabilità di cui all'art. 1 della L. 68/99 ed appartenenti alle categorie protette di cui all'art.18c.2 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Su appuntamento.

Durata

Da un minimo di 3 ore, distribuite in più incontri.

A chi rivolgersi

Ai Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).

SUPPORTO ALLA RICERCA DI OCCUPAZIONE

Finalità del servizio

Facilitare l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro attraverso un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e la richiesta di personale da parte delle aziende.

Modalità di erogazione

E' possibile visionare le offerte inserite dai Centri per l'impiego sul portale Toscana Lavoro e, previa registrazione telematica, è possibile inserire il proprio curriculum e candidarsi per le offerte pubblicate: le candidature idonee vengono quindi trasmesse all'azienda che effettuerà la propria selezione ai fini della scelta del candidato.

E' possibile, inoltre, partecipare ai

- *Job Day*, evento informativo e orientativo rivolto prevalentemente ai giovani, può prevedere la partecipazione di aziende;
- *Open Day*, dedicati alla raccolta di curriculum per determinate professioni o settori di riferimento;
- *Recruitment Day*, di selezione del personale con la presenza dell'azienda.

In questi eventi, organizzati dai Centri per l'Impiego, vengono effettuati colloqui di selezione da parte di aziende che intendono assumere persone con disabilità/categorie protette ai sensi della L. 68/99.

A chi è rivolto il servizio

Persone con disabilità di cui all'art. 1 della L. 68/99 ed appartenenti alle categorie protette di cui all'art.18c.2 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Accesso al servizio immediato nell'orario di apertura del centro per l'impiego salvo attesa del proprio turno in funzione dell'affluenza.

Durata

Fino a 60 minuti per le informazioni relative alle offerte/candidature e per sostenere i colloqui di selezione.

A chi rivolgersi

Servizi per il collocamento mirato presso i Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).



TIROCINI

Finalità del Servizio

Favorire l'attivazione di tirocini non curricolari e/o finalizzati all'assunzione per le persone con disabilità iscritte negli elenchi di cui alla L. 68/99, informando gli utenti circa la natura del tirocinio, le modalità di attivazione e la relativa disciplina. I tirocini potranno essere computati a copertura della quota d'obbligo solo se attivati nell'ambito delle Convenzioni stipulate ai sensi dell'articolo 11 L. 68/99 e previo parere favorevole del Comitato Tecnico.

Modalità di erogazione

Servizio di orientamento per le persone interessate all'attivazione di un tirocinio non curricolare e tutoraggio durante lo svolgimento del tirocinio.

La Regione Toscana incentiva l'attivazione dei tirocini riservati alle persone con disabilità, fino alla durata massima di 24 mesi, anche con contributi economici dedicati.

A chi è rivolto il servizio

Le persone con disabilità iscritte negli elenchi di cui all'art. 8 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Accesso al servizio negli orari di apertura al pubblico o su appuntamento.

Durata

I tirocini saranno attivati entro 30 giorni dalla presentazione della pratica completa da parte dell'azienda "soggetto ospitante".

A chi rivolgersi

Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti e/o presso i Centri per l'Impiego (v. indirizzario).

AVVIAMENTI A SELEZIONE NELLE PP. AA CON CHIAMATA NUMERICA

Finalità del servizio

Gestire le procedure per l'avviamento a selezione presso le pubbliche amministrazioni, di personale per l'assunzione del quale è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo, fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità.

Modalità di erogazione

Su richiesta dell'ente, il centro per l'impiego pubblica appositi avvisi per le richieste di personale sul Portale Toscana Lavoro e, a solo scopo informativo, sul sito istituzionale di ARTI. I soggetti iscritti negli elenchi di cui agli articoli 8 o 18 c.2 L. 68/99 ed in possesso dei requisiti previsti possono candidarsi alle specifiche offerte di avviamento a selezione nei termini e con le modalità previste negli avvisi. La graduatoria viene redatta con assegnazione del punteggio sulla base del carico di famiglia, reddito personale, anzianità di iscrizione e percentuale dello stato invalidante di coloro che hanno presentato la richiesta (D.P.R. 246/97). Il Servizio Collocamento Mirato trasmette alla Pubblica Amministrazione richiedente i nominativi dei candidati pari al numero dei posti da ricoprire, secondo l'ordine della graduatoria dei candidati alla specifica offerta di lavoro; la Pubblica Amministrazione procede quindi alla convocazione dei candidati per l'effettuazione della prova selettiva di idoneità, nei termini e con le modalità previste dallo specifico avviso.

A chi è rivolto il servizio

Soggetti iscritti negli elenchi degli artt. 8 o 18 c.2 della L. 68/99 che abbiano assolto all'obbligo scolastico, e che siano in possesso dei requisiti previsti dall'avviso e dei requisiti per l'accesso al pubblico impiego.



Tempi di accesso

Accesso al servizio: secondo quanto previsto negli appositi avvisi pubblici.

Durata

La graduatoria ha validità fino alla totale copertura dei posti previsti nell'avviso.

A chi rivolgersi

Ai Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).

MEDIAZIONE NELLA LINGUA ITALIANA DEI SEGNI

Finalità del servizio

Facilitare l'accesso delle persone ai servizi per il lavoro e fornire assistenza ed informazioni nella lingua italiana dei segni; informare ed orientare persone con disabilità uditive (sordi) sulle tematiche legate al lavoro.

Modalità di erogazione

Attraverso uno o più colloqui con il mediatore.

A chi è rivolto il servizio

Cittadini/e iscritti/e negli elenchi di cui alla L. 68/99.

Tempi di accesso

Su appuntamento negli orari di presenza dei mediatori nei Centri per l'impiego.

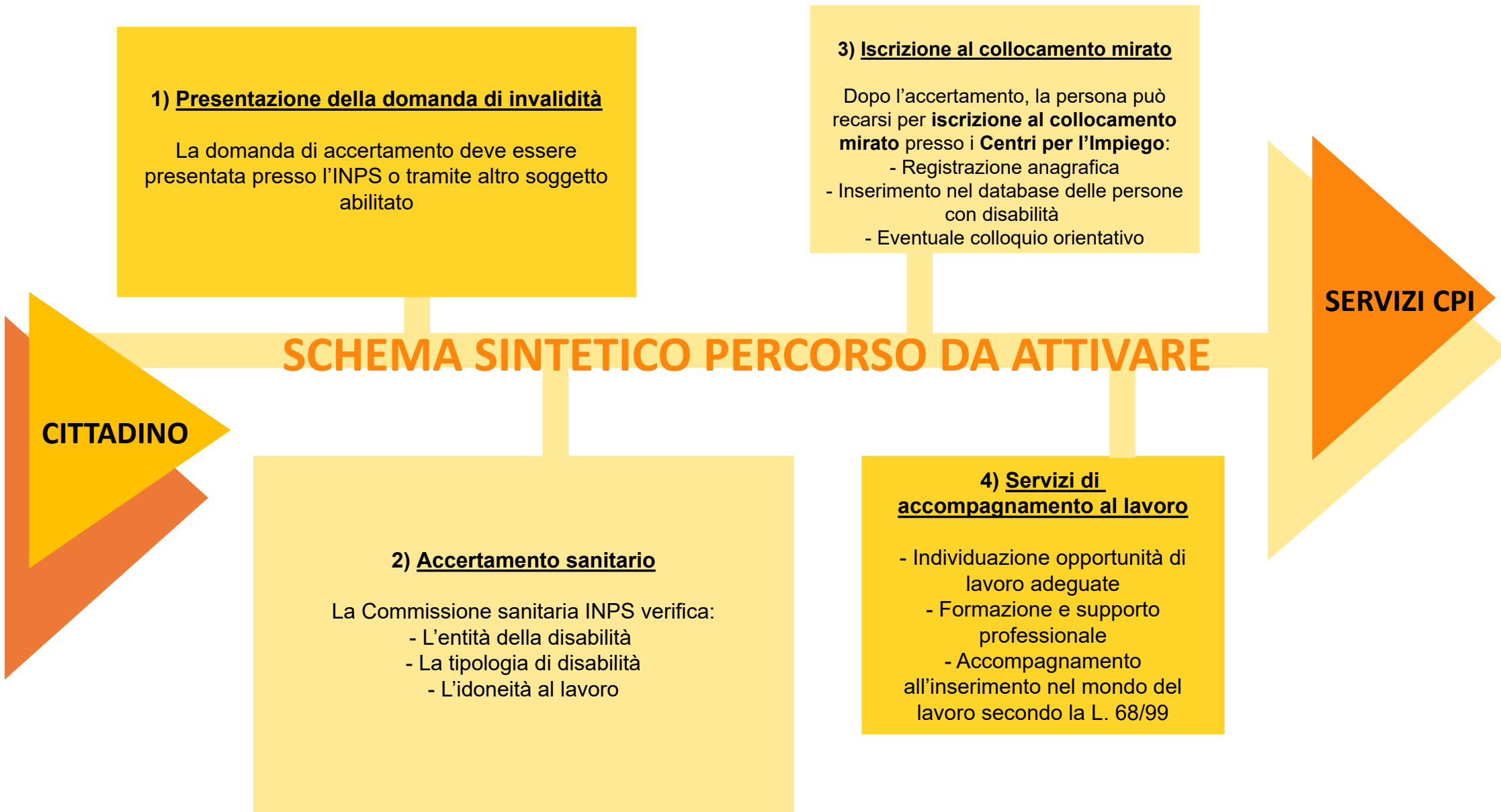
Durata

Minimo 30 minuti.

A chi rivolgersi

Ai Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).

1.8 SCHEMA SINTETICO PERCORSO DA ATTIVARE





PARTE III – Servizi alle imprese ed ai datori di lavoro pubblici e privati

SUPPORTO AI DATORI DI LAVORO PER L'APPLICAZIONE DELLA LEGGE 68/99

Finalità del servizio

Fornire ai datori di lavoro, pubblici e privati, informazioni e consulenza in ordine alla corretta applicazione delle norme di “collocamento mirato” L. 68/99; promuovere e favorire l'incrocio tra le residue capacità lavorative e le peculiarità del lavoratore con disabilità con le esigenze delle aziende.

Modalità di erogazione

Colloquio informativo sugli obblighi previsti dalla L. 68/99, sulle modalità di assolvimento e sugli incentivi e agevolazioni economiche previste; gestione convenzioni per favorire l'inserimento lavorativo; ricezione prospetti informativi delle aziende e verifica dei posti disponibili; rilascio nullaosta per l'avviamento dei lavoratori iscritti alla L. 68/99; possibilità di concordare un programma per assumere gradualmente il numero di lavoratori con disabilità previsto dalla L. 68/99; autorizzazione all'esonero parziale dall'obbligo di assunzione; riconoscimento della sospensione temporanea dagli obblighi di assunzione; servizio di preselezione per la ricerca di lavoratori iscritti alla L. 68/99. Informazioni su strumenti e agevolazioni.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro pubblici/privati.

Tempi di accesso

Accesso al servizio di consulenza: su appuntamento; immediato, con eventuale attesa, su presentazione diretta allo sportello.

Durata

Rilascio delle autorizzazioni e consulenza specifica entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque in base alla complessità dell'istruttoria.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato presso i Centri per l'impiego territorialmente competenti (v. indirizzario).

INCONTRO DOMANDA OFFERTA DI LAVORO

Finalità del servizio

Promuovere l'intermediazione tra domanda ed offerta attraverso un servizio specifico rivolto ai datori di lavoro in cerca di personale L. 68/99.

Modalità di erogazione

Su richiesta del datore di lavoro, previa compilazione di apposito modello. Il Servizio cura la pubblicazione dell'offerta e valida le richieste pervenute attraverso il portale IDOLweb. Cura l'analisi dei curricula relativi all'offerta ed invia all'azienda quelli ritenuti idonei, monitorandone gli esiti.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati, consulenti, associazioni di categoria.

Tempi di accesso

Presa in carico immediata della richiesta formulata dal datore di lavoro tramite protocollazione in arrivo della scheda di preselezione.

Durata

Tempo di pubblicazione delle offerte dal momento del loro ricevimento: massimo 15 giorni lavorativi, salvo richiesta di eventuali integrazioni necessarie; tempo di invio dei curricula all'azienda rispetto alla data di fine pubblicazione: di norma entro 30 giorni dalla chiusura dell'offerta.





A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti e/o presso i Centri per l'impiego (si veda l'indirizzo).

EVENTI

Finalità del servizio

Gli eventi organizzati dai Centri per l'Impiego hanno il fine di promuovere le opportunità di lavoro e formazione così da coinvolgere tutte le persone interessate e animare i territori di riferimento. I Centri per l'Impiego organizzano incontri:

- Open Day, dedicati alla raccolta di curriculum per determinate professioni o settori di riferimento;
- Recruitment Day, di selezione del personale con la presenza dell'azienda;
- Career Day, evento aperto in cui più aziende rappresentative dello stesso settore o comparto produttivo, incontrano le persone disponibili a lavorare nei settori di riferimento;
- Incontri informativi e incontri tematici rivolti alle aziende e altri stakeholders territoriali su avvisi, bandi e altre iniziative regionali;

Modalità di erogazione

Gli eventi di Job day e Open Day sono programmati e diffusi tramite i social media di ARTI, le campagne di comunicazione e attraverso email/telefono. I Recruiting Day sono organizzati in collaborazione con i datori di lavoro al termine del processo di preselezione motivazionale, presso le sedi dei Centri per l'Impiego o delle aziende.

A chi è rivolto il servizio

Persone in cerca di occupazione e/o formazione; datori di lavoro

Tempi di accesso

Per i Job day su convocazione del Centri per l'Impiego o appuntamento; per gli Open day accesso immediato nelle giornate e orari segnalati per ogni evento; per i recruiting Day nelle giornate definite e su convocazione del Centro per l'Impiego.

Durata

Minimo 1 ore

A chi rivolgersi

Presso i Centri per l'Impiego (si veda l'indirizzo)

TIROCINI

Finalità del Servizio

Favorire l'attivazione di tirocini non curriculari e/o finalizzati all'assunzione per le persone con disabilità iscritte negli elenchi di cui alla L. 68/99, informando le aziende circa la natura del tirocinio, le modalità di attivazione e la relativa disciplina, e supportandole nell'espletamento delle relative pratiche amministrative. I tirocini potranno essere computati a copertura della quota d'obbligo solo se avviati nell'ambito delle Convenzioni stipulate ai sensi dell'articolo 11 L. 68/99 e previo parere favorevole del Comitato Tecnico.

Modalità di erogazione

Servizio di consulenza per la ricerca dei candidati, la compilazione delle convenzioni e dei progetti formativi e tutoraggio durante lo svolgimento del tirocinio.

La Regione Toscana incentiva l'attivazione dei tirocini riservati alle persone con disabilità, fino alla durata massima di 24 mesi, anche con contributi economici dedicati.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati/pubblici soggetti e non agli obblighi previsti dalla L. 68/99.



Tempi di accesso

Accesso al servizio su appuntamento, tramite richiesta di attivazione del tirocinio.

Durata

Il servizio informativo è immediato, la consulenza e attivazione del tirocinio è su appuntamento. I tirocini saranno attivati entro 30 giorni dalla presentazione della pratica completa.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario), ai Centri per l'Impiego.

STIPULA CONVENZIONI artt. 11-12 e 12 bis L. 68/99 e art. 14 d.lgs n. 276/2003

Finalità del servizio

Favorire l'inserimento di persone con disabilità attraverso accordi formalizzati che prevedano tempi, strumenti e modalità di assunzione specifici che tengano conto delle peculiarità aziendali e delle caratteristiche delle persone con disabilità da inserire.

Modalità di erogazione

I datori di lavoro privati/pubblici inviano al Servizio per il collocamento mirato di pertinenza la richiesta di convenzione da compilare, anche previo accordo con il Servizio stesso, negli appositi modelli approvati da ARTI.

Il contenuto delle convenzioni dovrà essere concordato con il Servizio collocamento mirato competente.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati/pubblici soggetti e non agli obblighi previsti dalla L. 68/99.

Tempi di accesso

Accesso al servizio di consulenza mediante richiesta di informazioni e/o invio di richiesta di convenzione.

Durata

Stipula convenzione entro 30 giorni dalla ricezione via Pec della richiesta.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

AVVIAMENTO AL LAVORO LEGGE 68/99 – DATORI DI LAVORO PRIVATI

- **RICHIESTA NOMINATIVA:**

Finalità del servizio

Autorizzare l'inserimento e l'avviamento al lavoro di persone con disabilità e categorie protette.

Modalità di erogazione

Il Servizio collocamento mirato autorizza l'avviamento previa richiesta – su apposita modulistica – da parte dei datori di lavoro.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati soggetti e non agli obblighi previsti dalla L.68/99.

Tempi di accesso

Contestualmente all'invio di richiesta di rilascio di nulla osta all'avviamento.

Durata

Rilascio nulla osta entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta, previo parere favorevole del comitato tecnico istituito ai sensi di legge, salvo eventuale rinvio al giudizio di commissione medica Asl/INPS o all'INAIL o eventuali ulteriori accertamenti istruttori che si rendessero necessari.

A chi rivolgersi



Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

- RICHIESTA NUMERICA/AVVIAMENTO D'UFFICIO:

Finalità del servizio

Avviare al lavoro le persone con disabilità attraverso la pubblicazione di appositi avvisi pubblici, con formazione di graduatoria delle persone candidate per la specifica offerta di lavoro.

Modalità di erogazione

Il Servizio collocamento mirato avvia al lavoro le persone con disabilità aventi diritto sulla base dell'ordine della graduatoria dei candidati alle specifiche offerte di lavoro, previa pubblicazione di specifici avvisi pubblici.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati soggetti agli obblighi di assunzione ai sensi della legge 68/99 e persone con disabilità iscritte negli elenchi di cui alla legge 68/99 alla data di pubblicazione degli avvisi.

Tempi di accesso

Secondo quanto previsto dalla legge e dagli specifici avvisi pubblici.

Durata

Rilascio atto di avviamento entro il termine massimo di 30 giorni dal termine della procedura, previo parere favorevole del comitato tecnico istituito ai sensi di legge, salvo eventuale rinvio al giudizio di commissione medica Asl/INPS o all'INAIL o di eventuali ulteriori accertamenti istruttori necessari.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

AVVIAMENTO A SELEZIONE NUMERICO NEGLI ENTI PUBBLICI SECONDO ORDINE DI GRADUATORIA

Finalità del servizio

Gestire le procedure per l'avviamento presso le pubbliche amministrazioni a selezione di personale, con chiamata numerica, per l'assunzione del quale è necessario il solo requisito della scuola dell'obbligo, fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità.

Modalità di erogazione

Su richiesta dell'ente, il Servizio collocamento mirato pubblica appositi avvisi per il reclutamento di personale sul Portale Toscana Lavoro e, a scopo informativo, sul sito istituzionale di ARTI. I soggetti iscritti negli elenchi di cui agli articoli 8 e 18 c. 2 della legge 68/99 (a seconda della tipologia richiesta) ed in possesso dei requisiti previsti possono candidarsi per le specifiche offerte di avviamento a selezione secondo i termini e le modalità previsti dagli avvisi. La graduatoria viene redatta con assegnazione del punteggio determinato sulla base del carico di famiglia, reddito personale, anzianità di iscrizione al collocamento mirato e percentuale dello stato invalidante di coloro che hanno presentato la candidatura (D.P.R. 246/97). Il Servizio collocamento mirato avvia a selezione i nominativi dei candidati in numero pari ai posti da ricoprire, previo parere favorevole del Comitato Tecnico in merito alla compatibilità alle mansioni ed alla conferma dello stato invalidante; la Pubblica Amministrazione procede quindi alla convocazione dei candidati per l'effettuazione della prova selettiva di idoneità entro 45 giorni dalla data di avviamento a selezione.

Nel caso di non idoneità alla prova selettiva si procederà con lo scorrimento della graduatoria fino alla copertura dei posti previsti dall'avviso specifico.

A chi è rivolto il servizio

Gli enti pubblici non economici soggetti agli obblighi previsti dalla L. 68/99 e persone con disabilità iscritti negli elenchi del collocamento mirato alla data di pubblicazione degli avvisi.

Tempi di accesso



Presa in carico della richiesta di avviamento a selezione da inviare tramite Pec e successiva pubblicazione del relativo avviso pubblico, da parte di ARTI, entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Ente.

Durata

- Durata di pubblicazione dell'offerta: 15 giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso
- Pubblicazione della graduatoria: di norma, entro 30 giorni dalla scadenza della pubblicazione.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

COMPUTABILITÀ DI LAVORATORI CON DISABILITÀ' – art. 4 comma 3 bis e art. 4 comma 4 della

legge 68/99

Finalità del servizio

1)

Art. 4 comma 3 bis legge 68/99 - Autorizzare il riconoscimento in quota di riserva dei lavoratori con una disabilità riconosciuta precedentemente alla costituzione del rapporto di lavoro non instaurato con il collocamento obbligatorio, se in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- riduzione della capacità lavorativa non inferiore al 60%;
- minorazioni ascritte dalla prima alla sesta categoria di cui alla tabella annessa al D.P.R. n. 915/78;
- disabilità intellettiva o psichica con riduzione della capacità lavorativa superiore al 45%.

2)

Art. 4 comma 4 legge 68/99 - Autorizzare il riconoscimento in quota di riserva dei lavoratori a cui è subentrata una disabilità in costanza di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato e non più idonei allo svolgimento delle proprie mansioni lavorative, se in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- riduzione della capacità lavorativa non inferiore al 60%;
- riduzione della capacità lavorativa Inail superiore al 33% in caso di infortunio sul lavoro (art.3 comma 4 D.P.R. 333/2000).

Modalità di erogazione

I datori di lavoro inviano la richiesta – su apposita modulistica - ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati/pubblici soggetti e non agli obblighi previsti dalla Legge 68/99.

Tempi di accesso

Contestualmente all'invio di richiesta di computabilità.

Durata

Rilascio di autorizzazione entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, salvo accertamenti che dovessero rendersi necessari da parte del Comitato Tecnico.

A chi rivolgersi

Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

RILASCIO AUTORIZZAZIONE ESONERO PARZIALE (D.M. 357/2000)

Finalità del servizio



Rilasciare alle aziende che svolgono attività pericolosa, faticosa e/o insalubre o caratterizzata da particolari modalità di svolgimento, un'autorizzazione all'esonero parziale dagli obblighi assunzionali di legge, nella percentuale massima del 60% della quota di riserva. L'esonero comporta il pagamento di euro 39,21 per ogni giorno lavorativo per ciascuna persona con disabilità non assunta.

Modalità di erogazione

I datori di lavoro inviano la richiesta ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati con un numero minimo di 36 dipendenti come base di computo determinata secondo quanto previsto dall'art.3 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Accesso al servizio mediante invio di richiesta di rilascio dell'esonero parziale su apposita modulistica e tramite Pec.

Durata

Rilascio dell'esonero parziale con decreto dirigenziale entro 120 giorni dalla ricezione, prorogabili fino a 150 giorni (D.M. 357/2000).

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

SOSPENSIONE TEMPORANEA DAGLI OBBLIGHI DI LEGGE 68/99

Finalità del servizio

Autorizzare la sospensione temporanea dagli obblighi previsti dall'art. 3 comma 5 legge 68/99 e art. 4 commi 3 e 4 DPR n. 333/2000.

Modalità di erogazione

In attesa dell'emanazione del provvedimento che ammette l'impresa ad uno dei trattamenti previsti dall'articolo 3 comma 5 della legge 68/99 (es. cigs, solidarietà, mobilità) il datore di lavoro può presentare domanda al Servizio collocamento mirato del territorio in cui si trova la sede legale dell'impresa ai fini della concessione temporanea di sospensione dagli obblighi.

A chi è rivolto il servizio

Datori di lavoro privati che presentano una delle caratteristiche previste dall'art.3 co.5 della L. 68/99.

Tempi di accesso

Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta di sospensione temporanea da inviare via Pec su apposita modulistica, salvo ulteriori accertamenti/integrazioni che dovessero rendersi necessari.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).

CERTIFICAZIONE DI OTTEMPERANZA

Finalità del servizio

Verificare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese, ai sensi del D.P.R. 445/2000, dai datori di lavoro in merito all'assolvimento degli obblighi previsti dalla L.68/99 (es. partecipazione a procedure di appalti pubblici) su richiesta del soggetto pubblico che ha ricevuto la dichiarazione.

Modalità di erogazione

Il Servizio collocamento mirato rilascia la certificazione di ottemperanza previo controllo della regolarità del datore di lavoro rispetto agli obblighi di L. 68/99.





A chi è rivolto il servizio

Amministrazioni richiedenti la verifica dell'ottemperanza a quanto disposto dalla L. 68/99 nei confronti dei datori di lavoro interessati.

Tempi di accesso

Accesso al servizio collocamento mirato mediante invio di richiesta di verifica di ottemperanza via Pec da parte dell'Amministrazione.

Durata

Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, salvo interruzione dei termini per esigenze istruttorie.

A chi rivolgersi

Ai Servizi per il collocamento mirato territorialmente competenti (v. indirizzario).





PARTE IV – Informazioni aggiuntive

Diritti e doveri

L'utente (persona o impresa) ha il diritto di:

- ricevere i servizi nei tempi e nei modi previsti dalla presente Carta dei servizi e/o dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive del lavoro e/o dai singoli interventi/progetti rivolti agli utenti fruitori di tali servizi.
- essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio;
- essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente;
- poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Il diritto di accesso e partecipazione alle misure di politica attiva è garantito attraverso la stipula del patto di servizio personalizzato, ossia un vero e proprio contratto che lega la persona e l'operatore del Centro per l'Impiego, nel quale sulla base del profilo complessivo dell'utente (profiling), vengono concordate le misure più adeguate di politica attiva del lavoro a sostegno dell'occupabilità della persona.

Il Centro per l'Impiego attiva le misure indicate nel Patto e ne verifica l'andamento.

L'utente si impegna a rispettare lo svolgimento delle misure di politica attiva del lavoro concordate, a partecipare con frequenza ordinaria ai contatti con il/la responsabile delle attività al fine di verificare l'esito delle singole azioni nonché lo stato di attuazione complessivo del percorso concordato; accettare congrue offerte di lavoro, come definite all'art. 25 d.lgs. 150/2015 e dal D.M. n. 42/2018.

Per il/la beneficiario/a di strumenti di sostegno al reddito, il patto di servizio costituisce un documento vincolante, in quanto la non ottemperanza degli obblighi previsti nel patto comporta una serie di sanzioni a valere sul suo diritto alle prestazioni assistenziali (condizionalità), articolato in maniera graduale: dalla decurtazione alla decadenza della prestazione e dello stato di disoccupazione in relazione al mancato rispetto delle azioni di politica attiva concordate nel Patto. La normativa attribuisce responsabilità disciplinare e contabile al/alla funzionario/a responsabile del Centro per l'Impiego rispetto alla mancata adozione dei provvedimenti di decurtazione o decadenza. Contro il provvedimento di sanzione predisposto dal Centro per l'Impiego, è ammesso il ricorso al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.



Suggerimenti e reclami

Ogni utente, persona o impresa, può inviare suggerimenti di miglioramento del servizio o reclami per segnalare difformità tra quanto previsto dalla presente Carta dei servizi e quanto effettivamente erogato.

Suggerimenti e reclami possono essere presentati al Centro per l'impiego in forma scritta, eventualmente utilizzando l'apposito modulo disponibile presso i Centri per l'impiego ed allegato alla presente carta.

Il documento può essere consegnato al personale dei Centri per l'Impiego o inviato allo stesso tramite posta elettronica.

Ad ogni reclamo scritto sarà data risposta entro 30 giorni presso l'indirizzo indicato dall'utente.

La raccolta di suggerimenti e reclami ha lo scopo di favorire il miglioramento dei servizi. Per questo occorre che il suggerimento ed il reclamo siano presentati su un documento in cui compaiano anche i dati della persona, che – tutelati dalla privacy - facilitano il feedback da parte della struttura.

**Modulo reclami e suggerimenti**

Nome e cognome.....

Nato/a a.....il.....

Residenza/domicilio.....

Comune.....Provincia.....

Tel..... E-mail.....

Centro per l'Impiego

Servizio collocamento mirato di.....

Motivo del reclamo/suggerimento.....

.....

.....

.....

.....

Richieste di miglioramento

.....

.....

Data..... Firma

INFORMATIVA AGLI INTERESSATI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016 "REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI"

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, la informiamo che:

- il trattamento dei dati sarà finalizzato al recepimento e gestione delle segnalazioni e reclami per segnalare difformità tra quanto previsto dalla Carta dei servizi e quanto effettivamente erogato (art. 3.2);
- la gestione dei dati avverrà in via sia informatizzata sia manuale da parte di personale autorizzato.
- Il titolare del trattamento è l'Agenzia regionale toscana per l'impiego - ARTI (dati di contatto: Agenzia ARTI, sede Via Vittorio Emanuele II, 62 - 64, Firenze; pec arti@postacert.toscana.it).
- Il conferimento dei suoi dati, che saranno trattati dal personale autorizzato con modalità manuale e/o informatizzata, è obbligatorio e il loro mancato conferimento preclude l'avvio delle relative procedure inerenti le segnalazioni e reclami presentati.
- I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione a terzi se non per obbligo di legge.
- I dati saranno conservati presso gli uffici del Responsabile del procedimento (presso il Settore territoriale di competenza) per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso, saranno poi conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- ha il diritto di accedere ai dati personali che la riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al Responsabile della protezione dei dati (ufficio_dpo@arti.toscana.it). Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del Regolamento.





Indicatori e standard di qualità

La carta dei servizi è lo strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti, le modalità di accesso e fruizione, gli standard di qualità della prestazione e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Il concetto di qualità del servizio è di natura multidimensionale e la stessa qualità di un servizio è al contempo:

- a) la qualità percepita dall'utente - viene rilevata dai Centri per l'Impiego sistematicamente tramite indagini di customer satisfaction ossia ricerche per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati di tali ricerche sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.
- b) la qualità effettiva del servizio - viene rilevata attraverso il monitoraggio di un insieme minimo di indicatori relativi al raggiungimento degli obiettivi.





Sedi e contatti

Arti Agenzia Regionale Toscana per L'Impiego

Direzione Arti

Direttrice Simonetta Cannoni

Via Vittorio Emanuele II, 62/64 - 50134 Firenze

Tel 055 19985500 – info@arti.toscana.it

<http://arti.toscana.it>

Settore Servizi per il Lavoro di Arezzo e Siena

Dirigente Romina Nanni

romina.nanni@arti.toscana.it

Settore Servizi per il Lavoro di Firenze e Prato

Dirigente Monica Becattelli

monica.becattelli@arti.toscana.it

Settore Servizi per il Lavoro di Grosseto e Livorno

Dirigente Marta Venturi

marta.venturi@arti.toscana.it

Settore Servizi per il Lavoro di Lucca e Pistoia

Dirigente Paolo Grasso

paolo.grasso@arti.toscana.it

Settore Servizi per il Lavoro di Pisa e Massa

Dirigente Stefania Dini

stefania.dini@arti.toscana.it

Gli orari di apertura dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana possono essere consultati alla pagina
<http://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>

<https://arti.toscana.it/centriperlimpiego>



SERVIZI PER IL COLLOCAMENTO MIRATO DI AREZZO E SIENA

Collocamento Mirato di AREZZO

Viale Piero della Francesca, 13

Telefono 055 19985227 – collocamentomirato.arezzo@arti.toscana.it

Collocamento Mirato di SIENA

Via Fiorentina, 91

Telefono 055 19985387- collocamentomiratoareasenese@arti.toscana.it

Per l'individuazione degli sportelli dei centri per l'impiego territoriali, si rimanda al link sottostante:

<https://arti.toscana.it/centri-impiego-arezzo-e-siena>

SERVIZI PER IL COLLOCAMENTO MIRATO DI FIRENZE E PRATO

Collocamento Mirato di FIRENZE

Via Mercadante, 42

Telefono 055 19985222 - collocamentomirato.firenze@arti.toscana.it

Collocamento Mirato di PRATO

Via Pistoiese, 558/E

Telefono 055 19985382 - collmirato.prato@arti.toscana.it

Per l'individuazione degli sportelli dei centri per l'impiego territoriali, si rimanda al link sottostante:

<https://arti.toscana.it/centri-impiego-firenze-e-prato>

SERVIZI PER IL COLLOCAMENTO MIRATO DI GROSSETO E LIVORNO

Collocamento Mirato di GROSSETO

Via della Prefettura, 4

Telefono 055 19985252 - mirato.grosseto@arti.toscana.it

Collocamento Mirato di LIVORNO

Via Galilei 40 – Palazzo Gherardesca

Telefono 055 19985091 - c.mirato.aziende.livorno@arti.toscana.it – c.mirato.utenti.livorno@arti.toscana.it

Per l'individuazione degli sportelli dei centri per l'impiego territoriali, si rimanda al link sottostante:

<https://arti.toscana.it/centri-impiego-grosseto-e-livorno>





SERVIZI PER IL COLLOCAMENTO MIRATO DI LUCCA E PISTOIA

Collocamento Mirato di LUCCA

Via Vecchia Pesciatina ang. Via Lucarelli - San Vito Lucca

Telefono 055 19985302 - ci.lucca.collocamentomirato@arti.toscana.it

Collocamento Mirato di VIAREGGIO

Viareggio Via Virgilio, 106 ang. Via Trento

Telefono 055 19985307 - ci.viareggio.collocamentomirato@arti.toscana.it

Collocamento Mirato della VALLE DEL SERCHIO - CASTELNUOVO DI GARFAGNANA

Via della Liberazione 12

Telefono 055 19985103 - ci.valledelserchio.collocamentomirato@arti.toscana.it

Collocamento Mirato della VALLE DEL SERCHIO - FORNACI DI BARGA

P.zza IV Novembre 1

Telefono 055 19985103- ci.valledelserchio.collocamentomirato@arti.toscana.it

Collocamento Mirato di PISTOIA

Via Tripoli, 19 - Pistoia

Telefono 055 19985357 - ufficio.legge68.pistoia@arti.toscana.it

Per l'individuazione degli sportelli dei centri per l'impiego territoriali, si rimanda al link sottostante:

<https://arti.toscana.it/centri-impiego-lucca-e-pistoia>

SERVIZI PER IL COLLOCAMENTO MIRATO DI PISA E MASSA CARRARA

Collocamento Mirato di PISA

Via Cesare Battisti, 14

Telefono 055 19985337 - collocamentomirato.pisa@arti.toscana.it

SERVIZI PER IL COLLOCAMENTO MIRATO

Collocamento Mirato di MASSA CARRARA

Via XX Settembre, 3

Telefono 055 19986313 / 055 19986244 - collocamentomirato.massacarrara@arti.toscana.it

Per l'individuazione degli sportelli dei centri per l'impiego territoriali, si rimanda al link sottostante:

<https://arti.toscana.it/centri-impiego-pisa-e-massa-carrara>

